

## SCHEMA DESCRITTIVA PERCORSO GOL Programmato

ID 921 del 24/10/2022

|                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| Denominazione Percorso          | <b>Receptionist</b> |
| Settore Economico Professionale | Servizi turistici   |
| Tipologia                       | Lungo               |
| Durata                          | 300 ore             |

### Unità di Competenza

Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive. Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva. Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva. Gestire le prenotazioni alberghiere. Pianificare le attività di ricevimento. Realizzare le attività di assistenza al cliente. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali. Proteggere i dati personali e la privacy.

### Descrizione Esigenze

Le aziende partner operanti nel settore turistico nell'ambito dei servizi di ricettività, esprimono l'esigenza di competenze legate allo svolgimento delle attività di cura delle prenotazioni, di accoglienza e gestione delle relazioni con il cliente relativamente a tutti gli aspetti inerenti alla prenotazione e ai servizi offerti dalla struttura e presenti sul territorio, di cura degli adempimenti formali, delle operazioni di pagamento e di accertamento del livello di soddisfazione del cliente. Connesse a tali competenze è segnalata l'esigenza di competenze digitali di navigazione in ambiente web per la ricerca di dati e informazioni e di gestione dei dati personali nei servizi digitali.

|   |   |
|---|---|
| Ore di Formazione Teorica in Presenza<br>(di cui Formazione Digitale) | 210<br>40   |
| Ore di Laboratorio specialistico                                      | 30  |
| Sede  | <i>Via Vicinale Santa Maria del Pianto n. 1, Napoli</i> |

|  |  |
|--|--|
| Ore di Stage   | 60   |
| Aziende aderenti<br>(elenco in corso di aggiornamento) | FURORE VIAGGI srls, Via Pablo Picasso 26,<br>Napoli                              |
|  | I BORBONE di Borrelli Danilo ditta individuale,<br>Via Ottavio Tupputi 9, Napoli |
|  | ERIFRÀ srl, Vico I Gagliardi 12, Napoli  |
|  | CASA PACIFICO NAPOLI di Stefania<br>Comparini, Via Carbonara 20, Napoli          |

|                  |        |
|------------------|--------|
| Indennità Oraria | 1 euro |
|------------------|--------|

|             |   |
|-------------|---|
| Livello EQF | 3 |
|-------------|---|

|      |   |
|------|---|
| Info | <a href="http://www.eitd.it/par-gol/">http://www.eitd.it/par-gol/</a> |
|------|---|

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)  
Programma "Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL"**

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 1 " Politiche per il Lavoro", Riforma 1.1 "Politiche Attive del Lavoro e Formazione", finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU